

Для удобства работы параметры по смыслу объединены в небольшие группы.

Отчеты

На этой вкладке выбираются отчеты, которые будут распечатываться при передаче смены, в конце дня или месяца.

Обращения

Введите устные и письменные обращения для различных языков, введенных в систему. Эти данные используются в качестве справочных, а также для автоматического формирования писем, извещений и др. документов.

Настройка обращений

Для одного языка могут быть введены несколько обращений (например, к мужчине и женщине). К каждому устному обращению могут быть, в свою очередь, добавлены письменные обращения. Выбор нужных обращений к гостю производится в карточке резервирования.

В рамках этой системы происходит оптимизация работы предприятия не только экономического блока, но также увеличиваются показатели по рациональному использованию рабочего времени персонала. Учетная политика помогает минимизировать затраты предприятия на закупку расходных материалов и основного производственного фонда.

Букис В.В., Брехов Л.В., Микитас А.А.

**ЭТАПЫ ОБУЧЕНИЯ КОМПЛЕКСНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСТИНИЦЕЙ "ЭДЕЛЬВЕЙС"**

vbuv@rambler.ru

ГОУ ВПО "УГТУ-УПИ имени первого Президента России

Б.Н.Ельцина"

г. Екатеринбург

АСУ *Эдельвейс*” начала создаваться в 1995 году по заказу цепочки швейцарских отелей. Разработка велась специалистами «Рексофт» под руководством западных консультантов, работающих в области оказания информационно-консалтинговых услуг для гостиничного бизнеса.

На сегодняшний день на зарубежном рынке система распространяется под торговыми марками WinnLodge и Medallion и имеет более 800 установок в 30 странах мира. В 1998 году было принято решение о продвижении системы на российский рынок под торговой маркой “Эдельвейс”.

Изучение требований отечественного рынка и законодательства РФ выявило ряд существенных отличий российского и зарубежного подходов к ведению гостиничного бизнеса, которые затрудняли распространение системы на российском рынке в “неадаптированном” виде. Компанией «Рексофт» была проведена адаптация системы под законодательство РФ и опытная эксплуатация системы в ряде российских гостиниц, при этом сохранив положительные черты западной школы ведения гостиничного

бизнеса. Эдельвейс, как никакой другой продукт, сочетает в себе соответствие западным стандартам качества с учётом российских особенностей. Изначально рассчитанный на средние и небольшие отели, он отличается простотой использования и привлекательной даже по российским меркам ценой. На сегодняшний день Эдельвейс является уникальным предложением на российском рынке по соотношению функциональность/качество/цена.

Любая современная гостиница, даже без учета неспецифических услуг, представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. При росте объема продаж с одной стороны и усиливающейся конкуренции с другой, повышается значение оперативности в работе персонала. В решении этой проблемы краеугольным камнем выступает комплексная автоматизация отеля, достигаемая применением Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте – Property Management System (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ «Эдельвейс» позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить, либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат.

Основой данной системы является автоматизация процессов бронирования номеров, приема и размещения гостей, расчетов с ними, а также контроль за состоянием номерного фонда.

Развитие АСУ «Эдельвейс» начиналось именно с такого функционала. Сегодня «Эдельвейс» – это современная система, помимо описанных функций, включает такие возможности, как расчеты с контрагентами, управление взаимоотношениями с туристическими агентствами, ведение маркетинговых программ для клиентов и т.п.

Типовая система автоматизации деятельности средств размещения в своей структуре объединяет отделы гостиницы, находящиеся в оперативном взаимодействии друг с другом (см. рис. 1). Физически вся генерируемая информация находится на центральном сервере предприятия и представляет собой базу данных, объединяющую вполне стандартный набор базовых таблиц: номера, клиенты, бронь, счета, отчеты.

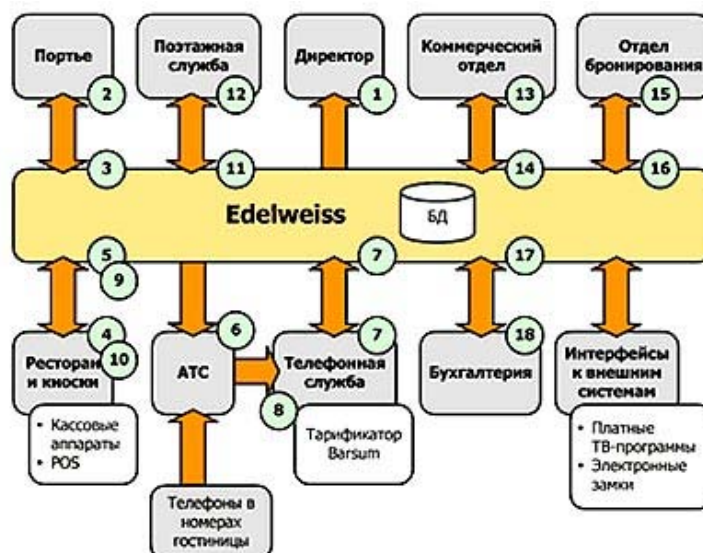


Рис. 1

Посредством находящихся на рабочей станции каждого конкретного отдела наборов форм и инструментов для отображения и изменения текущей информации, сотрудник гостиницы получает возможность оперативно получать доступ к виртуальной модели средства размещения, позволяющей регистрировать бронь, заселять и выселять гостей, устанавливать и изменять тарифы, вести архив событий и программными средствами анализировать текущее состояние и динамику работы отеля (см. рис. 2).

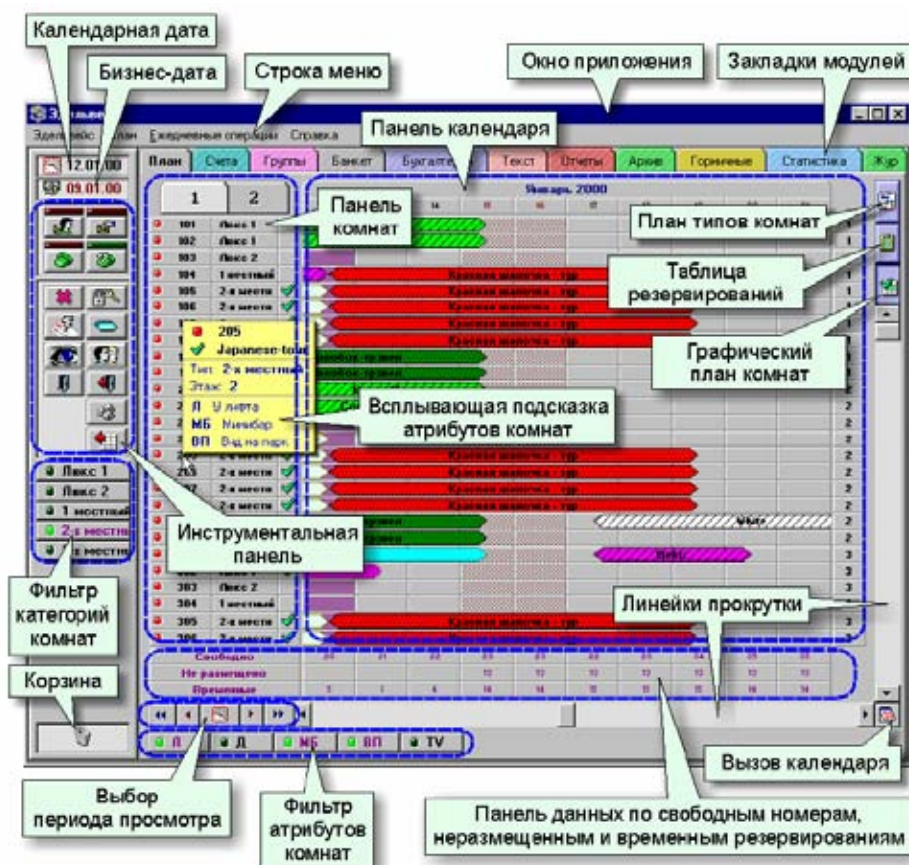


Рис. 2

План гостиницы здесь можно отобразить сразу в трех формах: графически, по типам комнат и в виде таблицы резервирования.

Графический план наиболее нагляден. Каждый номер имеет в нем свое отображение. Можно отображать на экране номера только одного типа. Любое созданное резервирование появляется в виде цветной полоски, занимающей строку конкретного номера и растянутую на заданное количество суток. Специальные обозначения позволяют различать резервирования по статусам и типам, а также видеть итоговые цифры по резервированиям и свободным номерам на каждый день (см. рис. 3). Графический план позволяет легко создавать новые и манипулировать существующими резервированиями.

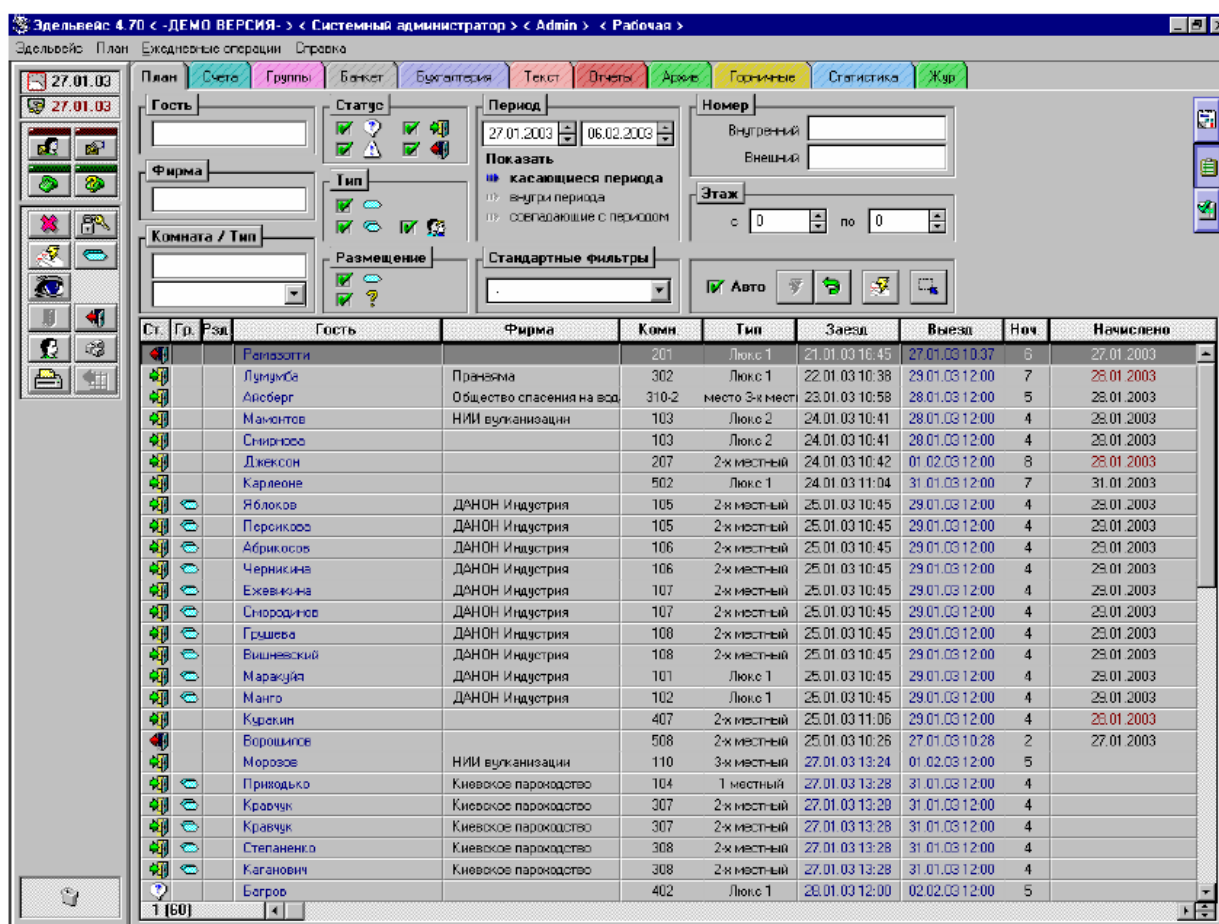


Рис. 3

План по типам комнат позволяет создавать резервирования в номера той или иной категории без выделения конкретной гостевой комнаты. Здесь также ведется статистика свободных номеров (мест), неразмещенных и временных резервирований.

Таблица резервирований – мощный поисковый инструмент, позволяющий легко выбирать группу резервирований, отвечающую тем или иным требованиям. Существует также ряд фиксированных наборов параметров (так называемых «масок»), которые наиболее часто используются менеджерами и рецепционистами – они выделены в отдельное меню.

Вот лишь некоторые преимущества Эдельвейс/Medallion:

- Соответствие западным стандартам качества
- Дружелюбный пользовательский интерфейс
- Гибкая настройка под специфические требования отеля
- Мультиязычность и мультивалютность
- Более 50 интерфейсов со смежными системами
- Безопасность (разграничение прав доступа)
- Оптимальное соотношение функциональность/качество/цена

У системы «Эдельвейс» существует интерфейс с «1С». Именно интерфейсы между различными подсистемами обуславливают комплексность системы управления в целом. Некоторые напрямую передают финансовую информацию, минуя «человеческий фактор», а некоторые позволяют замкнуть в единое информационное пространство все бизнес-процессы предприятия, тем самым их оптимизировав

Следует также отметить, что департамент гостиничных систем "Рексофт", предоставляющий услуги по системной интеграции в области гостиничного хозяйства, пополнил список учебных заведений, студенты которых изучают систему управления гостиницей "Эдельвейс/Medallion".

Теперь учебную версию АСУ "Эдельвейс/Medallion" используют уже 12 высших и средних специальных заведений страны. В комплект поставки учебной версии входит полностью рабочая версия системы с подготовленной базой данных виртуальной гостиницы на 200 номеров; документация по системе (руководство для пользователя системы и руководство для администратора системы); комплект лабораторных работ, охватывающих всю функциональность системы; методические указания для выполнения лабораторных работ.

Директор

1.

- доступ ко всем разделам системы в режиме просмотра
- возможность печати отчетов

Портье

2.

- информация о предстоящих заездах и выездах
- информация о наличии мест в гостинице
- информация о состоянии счетов гостей

3.

- ввод данных о заездах (check-in, check-out)
- размещение гостей; текущая работа с клиентом (внесение информации о пользовании услугами; переселение из номера в номер; прием и отправка сообщений для клиентов и т.п.)

Ресторан

4.

- информация о предстоящих заездах и выездах

5.

- информация об изменении стоимости тех или иных стандартных типов или блюд, либо других услуг, предоставляемых рестораном;

Телефонная и справочная службы

6.

- информация об открытии/закрытии определенного класса телефонного доступа в номере (должна поддерживаться телефонной станцией);

7.

- полная информация о совершенных звонках и их стоимости с одновременным включением итоговой суммы в счет клиента

8.

- нетарифицированная информация о звонке от телефонной станции. Киоски, сервис-бюро, экскурсионное бюро, бизнес-центр

9.

- информация о предоставленных киосками услугах, об их стоимости и оплате

10.

- информация о запросе клиентом тех или иных услуг

Горничные

11.

- информация о состоянии номера (должна поддерживаться телефонной станцией)

12.

- информация о заезде и выезде
- передача сообщений для клиентов
- сервисные функции (побудка, запись телефонных звонков и т.п.)

Коммерческий отдел

13.

- статистическая информация с возможностью анализа по различным критериям или группе критериев (национальность, социальный статус, предпочитаемые виды услуг, стандартные пакеты, номера, цель поездки и т.п.), доступ к архиву;

14.

- изменение цен, видов услуг, предоставление скидок для тех или иных туроператоров, групп или индивидуалов, категорий туристов, установление квот по загрузке и порядка поселения при овербукинге и т.д.;

Отдел бронирования

15.

- информация о текущей загрузке и количестве брони на будущее, автоматическая печать подтверждений по брони;

16.

- резервирование с указанием статуса (временное, постоянное; возможна и более подробная градация), количества и типа заказываемых

номеров, информации о группе (тип, пол, возраст и др.), время прибытия и отъезда, возможных заказанных услуг и др.;

- информация о внесении депозитов за бронь

Бухгалтерия

17.

- печать и выставление счетов клиентам;
- изменение (совместно с отделом маркетинга) расценок на те или иные гостиничные услуги;
- изменение различных коэффициентов, процентных ставок и т.п.

18.

- информация обо всех платежах (вид платежа, кто, когда, от кого и за что принял), полученных всеми изображенными на схеме службами и ее сохранение в течение заданного периода;
- сведение бухгалтерских проводок за отчетный период (смена, бизнес-день, неделя, месяц и т.д.) и печать стандартных отчетов;
- доступ к архиву (журналу событий и проводок).

Букис В.В., Брехов Л.В., Тундаева Ю.

**АКТУАЛЬНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ
СОВРЕМЕННЫХ КОМПЬЮТЕРНЫХ ПРОГРАММ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ
СПЕЦИАЛИСТОВ «СЕРВИСА И ТУРИЗМА» В РАМКАХ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»**

ГОУ ВПО "УГТУ-УПИ имени первого Президента России

Б.Н.Ельцина"

г. Екатеринбург

Образованность общества становится сегодня не только важнейшим фактором технологического и социально-экономического развития любой страны, но и условием выживания цивилизации.

В XXI веке, когда человечество переходит в информационную стадию своего развития, образование должно стать непрерывным процессом, важнейшей частью жизни каждого человека, обеспечивающее ему возможность ориентироваться в безбрежном океане информации, адаптироваться к непрерывным технологическим инновациям.

Главное требование к современному образованию – оно должно стать гуманистически ориентированным, рассматривать человека как основную ценность, быть направленным на развитие личности.

Активное внедрение технологий информатизаций современного общества не могло не коснуться и системы образования.

Целесообразным является создание такой образовательной (информационной) среды, которая обеспечивала бы процессы развития образования, повышения его креативности, создала бы условия, максимально благоприятствующее саморазвитию личности.